

Verslag Werkgroep MDD

Datum: 12 oktober 2017
Locatie: Seats2meet Utrecht
Tijd: 9.30-12.30

Aanwezig:

Gemeenten: Marco Robins (Montferland); Paul Gnodde(Wijk bij Duurstede); Simone Rodenburg (Enschede); Bert Dautzenberg (Alphen a/d Rijn); Lars Fehse (Borne); Herman Dijkhof (Almere), Ton Pulles (Bergeijk).

KING: Jeroen de Ruig, Jan Maessen (deels), Esther Hengeveld, Roe van Kasteren

Mededelingen:

- Nieuwe release van de MDD heeft plaatsgevonden op 3 oktober (zie presentatie)
- Voorgenomen release in december (zie presentatie). Verzoek vanuit de werkgroep om 14+ te verwijderen en E-depot toe te voegen.
- Start wordt gemaakt met de migratie van de MDD naar Waarstaatjegemeente.nl, later toelichting hoe.

Procesgerichte ondersteuning door Jan Maessen

- Zie bijgevoegde presentatie voor de sheets.
- Goede discussie over welk probleem het oplost. Geeft gemeenten handvatten om processen zo effectief mogelijk in te richten.
- Gemeenten hoeven niet telkens het wiel opnieuw uit te vinden. Afhankelijk van lokale ambities en praktijk kan een gemeente aan de slag met de minimale variant, de meest complete variant, of een versie daar tussenin.
- Gemeenten willen graag hun processen verbeteren op basis van een succesvol voorbeeld (referentieproces).
- Behoeft aan referentieproces is er dus. Geen behoefte aan een omgeving waarin alle procesbeschrijvingen van de gemeenten gedeeld kunnen worden: procescatalogus.
- Behoeft aan inzicht voor de benodigde componenten (landelijke voorzieningen, referentiecomponenten, standaarden) per proces.
- Belangrijk is dat het deelbaar is en begrijpelijk voor de andere gemeenten. Liefst ook inzicht in de 'afstand' van de eigen gemeente tot het referentieproces.
- Opmerking: Bekijk hoe zich dit verhoudt met het vijf lagenmodel van common ground.
- Opmerking: Niet alleen processen en benodigde ICT is belangrijk ook houding en gedrag van medewerkers.
- De volgende processen komen hier wellicht voor in aanmerking: aanvraag levensonderhoud, digitale aangifte overlijden, aanvraag evenementen vergunning en aanvraag rijbewijs.
- Afspraak is dat Jan en Jeroen een voorstel maken voor een pilot om te beproeven of deze aanpak werkt en van meerwaarde is voor gemeenten. Dit voorstel zal worden rondgestuurd.

Klantwaardering

- Diversiteit aan klantwaarderingsonderzoeken is groot. De aanwezige gemeenten geven inzicht in de verschillende vormen die er zijn. De meeste gemeenten maken gebruik van verschillende soorten metingen van klantwaardering.
- De vraag is of het wenselijk is om alle huidige methoden te ontsluiten en op te nemen in de MDD. De diversiteit is zo groot dat dat ondoenlijk lijkt.
- Komen tot een gemeenschappelijke standaard, eventueel via een gezamenlijke aanbesteding, lijkt een beter alternatief.
- Het kunnen benchmarken en vergelijken met elkaar wordt door meerdere aanwezige gemeenten als zeer gewenst beschouwd.
- Twee suggesties:
 - o Verder Burgerpeiling en Ondernemingspeiling modulair maken en module klantwaardering aan toevoegen
 - o Gezamenlijke aanbesteding voor klantwaardering. Deze kan alleen doorgaan bij voldoende animo van gemeenten.
- Beide suggesties worden verder onderzocht in de volgorde zoals hier opgesomd.

Integratie MDD en Waarstaatjegemeente.nl

- Integratie in WSJG wordt enthousiast ontvangen
- De integratie moet leiden tot meer transparantie en gemak voor gemeenten om zelf de MDD te genereren op ieder gewenst moment
- Is een opmaat om de gegevens in MDD te delen en dat gemeenten ook eenvoudig op zoek kunnen naar gemeenten die hen kunnen helpen met een vraagstuk.
- De PDF's worden beveiligd middels een unieke URL. Zodat gemeenten (en publiek) niet de samenvatting van elkaar kunnen bekijken.
- Verwachting is dat de integratie voor jaarwisseling is afgerond. Daarna zal een dashboard digitale dienstverlening worden ontwikkeld op basis van de gegevens in de MDD.
- Plan was om gezamenlijk te komen tot een paar ontwerp voorstel voor het dashboard, wegens tijdgebrek wordt dit verplaatst naar de volgende bijeenkomst.

Digitale klantreis voor meting kwaliteit en aantallen

- Jeroen geeft een toelichting op de voordelen van de digitale klantreis
- Ook de risico's/uitdagingen worden toegelicht (zie bijgevoegde presentatie)
- Op 14 november is er een landelijke bijeenkomst over digitale klantreizen in Eindhoven opgeven kan via: <http://www.gebruikercentraal.nl/agenda/meten-is-weten/>
- Een paar aanwezige gemeenten hebben meegedaan aan de pilot en zijn enthousiast over het resultaat.
- Het meten zal plaatsvinden in drie stappen:
 - o Op informatiepagina
 - o Start formulier
 - o Einde formulier
- Op basis van de landelijke bijeenkomst zal een definitief besluit genomen worden of deze methode zal worden ingezet.
- De aanwezigen in de werkgroep zijn enthousiast en willen graag dat de meetresultaten ook uiteindelijk beschikbaar worden gesteld via de MDD.

Implementatie-ondersteuning

- Esther Hengeveld geeft een korte presentatie over samen organiseren en schetst de aankomende veranderingen voor KING en VNG
- Samen organiseren en het bij elkaar brengen van gemeenten is zeer gewenst.

- Voorwaarde voor samenwerking is een gezamenlijke basis = basis op orde
- Er is echter beperkte capaciteit en tijd. Hou hier rekening mee.
- Accountmanagers vanuit KING hebben de taak om te informeren, te sparren en aan te geven welke gemeenten mogelijk kunnen helpen bij een actiepoint van de betreffende gemeente
- Accountmanagers zijn dus waardevol.

Rondvraag

- Almere geeft aan dat de landelijke ontwikkelingen niet een achteruitgang moeten betekenen voor de lokale ontwikkelingen.

Volgende bijeenkomst

- De volgende bijeenkomst zal plaatsvinden eind januari/begin februari. We zullen rekening houden met vakantie periode en carnaval.
- Jeroen geeft aan dat hij een extra inspanning gaat leveren om meer gemeenten aanwezig te laten zijn de volgende keer.